



Finnairs meddelande om flygpassagerarnas rättigheter

Denna information är utformad i enlighet med Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 261/2004. I händelse av nekad ombordstigning, kraftigt försenad eller inställda flygningar erbjuder Finnair passagerarna följande assistans:

Nekad ombordstigning

Om antalet passagerare överstiger antalet platser på en flygning gör Finnair en förfrågan efter frivilliga som är beredda att avstå sina platsreservationer i utbyte mot förmåner. Om inte tillräckligt många frivilliga anmäler sig kompenserar Finnair passagerare som mot sin vilja nekats ombordstigning med ett engångsbelopp på

- 250 euro för flygningar på högst 1 500 kilometer,
- 400 euro för alla flygningar inom gemenskapen på mer än 1 500 kilometer, och för alla övriga flygningar på mellan 1 500 och 3 500 kilometer,
- 600 euro för flygningar som inte är inom gemenskapen och som är på mer än 3 500 kilometer.

Ovan nämnda kompensationer reduceras till hälften om en alternativ transport inte överstiger den ursprungliga bokade flygningens ankomsttid med mer än två timmar (vid flygningar av den första typen), med mer än tre timmar (vid flygningar av den andra typen) eller med mer än fyra timmar (vid flygningar av den tredje typen).

Kompensation betalas ut förutom i de fall då det fanns rimliga skäl att neka ombordstigning, t.ex. av hälso- eller säkerhetsskäl eller på grund av ofullständiga resehandlingar.

I nämnda fall erbjuder Finnair dessutom

- förfriskningar och/eller en måltid samt kommunikationsmöjligheter och, om en övernattningsrum blir nödvändig, hotellrum inklusive transport mellan flygplatsen och inkvarteringsorten, samt
- ett val mellan antingen en alternativ transport till den slutliga bestämmelseorten snarast möjligt, eller vid ett senare datum som passageraren finner lämpligt, beroende på platstillgång, eller
- återbetalning av biljetten om flygningen inte längre har något syfte med avseende på passagerarens ursprungliga resplaner och passageraren bestämmer sig för att ställa in resan. Om resan redan har inletts kommer Finnair sedan att transportera tillbaka passageraren till passagerarens första avgångsort enligt biljetten.

Kraftiga förseningar

Finnair erbjuder förfriskningar och/eller en måltid samt kommunikationsmöjligheter när det finns skäl att anta en flygning blir försenad

- med två timmar eller mer vid alla flygningar på 1 500 kilometer eller mindre, eller
- med tre timmar eller mer vid alla flygningar inom gemenskapen på mer än 1 500 kilometer och vid alla övriga flygningar på mellan 1 500 och 3 500 kilometer, eller
- med fyra timmar eller mer vid alla flygningar som inte sker inom gemenskapen och som är på mer än 3 500 kilometer.

Om den förväntade avgångstiden flyttas till nästa dag erbjuder Finnair hotellinkvartering om övernattningsrum blir nödvändig. Om flygningen blir försenad med fem timmar eller mer och flygningen inte längre har något syfte med avseende på passagerarens ursprungliga resplaner, har passageraren rätt att ställa in resan varvid Finnair återbetalar kostnaden för biljetten. Om resan redan har inletts kommer Finnair sedan att transportera tillbaka passageraren till passagerarens första avgångsort enligt biljetten.

Om flygningen försenas med tre timmar eller mer har passageraren rätt till samma kompensationsbelopp som vid nekad ombordstigning såvida inte förseningen orsakats av extraordinära omständigheter.

Inställd flygning

Vid inställd flygning erbjuder Finnair passageraren att välja mellan återbetalning av biljetten eller omdirigering till den slutliga bestämmelseorten inklusive assistans och omhändertagande enligt beskrivningen avseende nekad ombordstigning.

Såvida inte flygningen ställdes in på grund av extraordinära omständigheter eller om passageraren inte fick information inom skälig tid är Finnair skyldigt att betala lika stor kompensation som vid nekad ombordstigning.

Rätten till kompensation gäller inte om

- passageraren informerats om den inställda flygningen minst två veckor före den tidtabellsenliga avgångstiden, eller
- mellan två veckor och sju dagar före den tidtabellsenliga avgångstiden och erbjudits omdirigering med en avgångstid som inte är tidigare än två timmar före den tidtabellsenliga avgångstiden och en ankomst till slutliga bestämmelseort som är mindre än fyra timmar efter den tidtabellsenliga ankomsttiden, eller
- mindre än sju dagar före den tidtabellsenliga avgångstiden och erbjudits omdirigering med en avgångstid som inte är tidigare än en timme före den tidtabellsenliga avgångstiden och en ankomst till slutliga bestämmelseort är mindre än två timmar efter den tidtabellsenliga ankomsttiden, eller
- den inställda flygningen orsakats av extraordinära omständigheter som inte hade kunnat undvikas även om alla rimliga åtgärder hade vidtagits. Med sådana omständigheter menas exempelvis strejker, meteorologiska förhållanden, oförutsedda brister i flygsäkerheten och beslut från trafikledningen.

I samliga nämnda fall kan återbetalningen göras kontant, med elektronisk banköverföring, bankgirering eller check eller, med passagerarens skriftliga samtycke, med resevouchers. Biljetten ska återbetalas inom sju dagar.

Om en passagerare råkar ut för en händelse som stämmer med beskrivningarna i detta dokument och anser att Finnair inte har fullgjort sina förpliktelser enligt dokumentet, ombuds passageraren kontakta Finnairs kundrelationer efter resan. Kontaktinformation och kontaktformulär finns på www.finnair.com/contacts. Postadressen är Finnair Plc, Customer Relations, SL/403, 01053 FINNAIR, FINLAND.

Om passageraren inte lyckas nå en överenskommelse med Finnairs kundtjänst hänvisas till den lokala konsumentvägledningen för rådgivning. I Finland kan passageraren vända sig till Konsumenttvistenämnden:

Konsumenttvistenämnden
P.O. Box 306
00531 HELSINKI FINLAND
Tel. +358 29 566 5200
E-post: kril@oikeus.fi

I Finland ansvarar Konsument och konkurrensverket / Konsumentombudsman och Transport- och kommunikationsverket för att denna förordning verkställs med avseende på lufttrafikföretag.

Konsument- och konkurrensverket / Konsumentombudsman
PB 5
FI-00531 HELSINGFORS FINLAND
Telefon: +358 29 505 3000
E-post: kirjaamo@kkv.fi

Transport- och kommunikationsverket (Traficom)
PB 320
FI-00059 TRAFICOM
Telefonväxeln: +358 29 534 5000
Registratorskontor:
registrator@traficom.fi

Swedish 02/2020 SL